

Rotary Club of Satte Chuo



2016-2017年度RIテーマ

人類に奉仕するロータリー
ROTARY SERVING HUMANITY



会長 昆 裕司 事務所: 埼玉県幸手市南2-6-20 G-Five内
幹事 菅野 秀光 〒340-0156 TEL&FAX 0480-44-0056
例会日: 毎週火曜日19:30~20:30 例会場: G-Five1階会議室

国際ロータリー会長
ジョンF・ジャーム氏

第2770地区 ガバナー
浅水尚伸氏 (越谷南RC)

2016年10月18日 火曜日
第843回例会 No.14

[開会]

[開会点鐘]

[ロータリーソング斉唱] 我らの生業

[四つのテスト唱和]

[ビジター紹介]

本日のお客様

株式会社フィードバックジャパン 青少年交換学生
代表取締役 蔵敷健司様 ウルズラさん



[会長挨拶] 昆 裕司会長

皆さまこんばんは。蔵敷様、ウルズラさん、ようこそいらっしゃいました。さて、先週の公式訪問は大変お疲れ様でした。お陰様で、盛り上がった、いい公式訪問だったと思います。これも会員の皆様のご協力によるものと思います。有難うございました。



さて、ガバナーからのアドバイスを、お伝えします。

○ 会員増強に関してですが、

- 1、入会させたい人のリストを作る。会員全員で、情報を共有する。そうすると必ず複数の会員が知人であるはずで、1人より2人、或いは3人で勧誘する。
- 2、そのクラブのポリシーをキャッチフレーズにする。

例: 超一流を目指す。ロックンロールだけ。国際援助はしない、徹底して地域に根差す。

- 3、女性会員を増やすため、女性に受けがいいイベントを行う。

例: 歌舞伎、宝塚観劇。会員のサポーターは、やさしい女性に受けがよさそうな人を選任する。川口RCは、会員83名中13名。

4、ロータリーの海外の現状は、アメリカは会員が減少大木氏、大きなクラブが廃止。ヨーロッパは現役社長が多く現状を維持している。アジアは起業した女性社長がどんどん入会して会員が増加している。

日本は、幅広い年齢層がいるのが良い、40歳未満でなくてもよいと考えます。

○ローターアクトについては、大学生と限定するとどうしても短期間でしかも時間、場所が限定される。

社会人、地域の方も入れた方が、長期間活動が出来やすい。他のローターアクトクラブをみても、活動がスムーズに行っていないところも見受けられる。

○青少年交換留学生については、一つのクラブで一年間対応は難しいクラブが多いので他のクラブと協力して受け入れた方がいいと考えている。

以上、要点をお伝えしました。後日菅野幹事さんと相談し、理事会に諮り入会者候補リスト作成しようかと思えます。ご協力の程宜しくお願いします。

[幹事報告] 菅野秀光幹事

皆さんこんばんは。

蔵敷さん、本日はようこそいらっしゃいました。では幹事報告をいたします。

まずはじめに 井原直前ガバナーより年次報告書の案内が参っております。

事務局に置いておきますのでご覧になってください。

続きまして、高校海外研修派遣団員募集が参っています。興味のある方はご覧になってください

続きまして、2770地区ローターアクトより植樹活動のご



案内が来ています。関係の方はご覧になってください。
次に、幸手市民祭り実行委員会の開催の案内が来て
おります。関係の方はご覧になってください
最後にクラブのコンペの要綱が決まりましたので後ほ
どメールでお送りいたします
幹事報告は以上です。ありがとうございました

[お客様ご挨拶]

青少年交換学生 ウルズラさん

みなさん、こんばんは。10月16日
の日曜日からホストファミリーが変わ
りました。セカンドホストファミリーもとてもフレンドリーで
す。学校では剣道部に入りました。ありがとう。

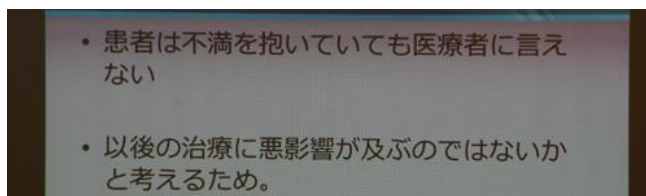
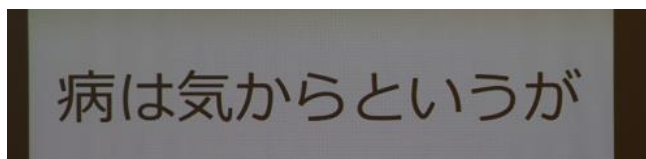
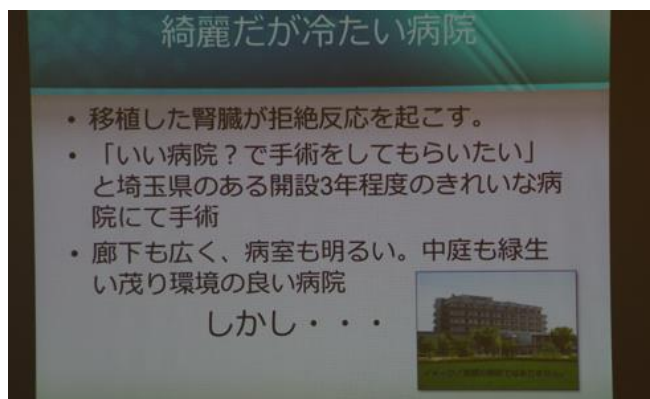
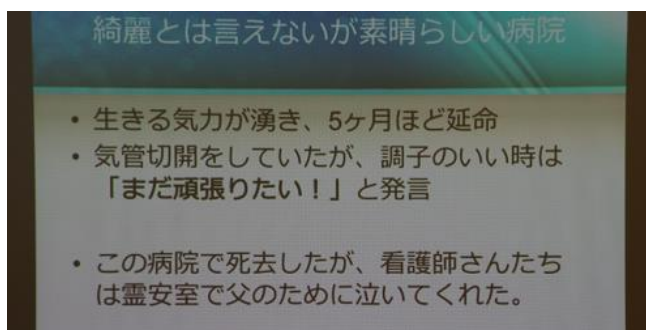
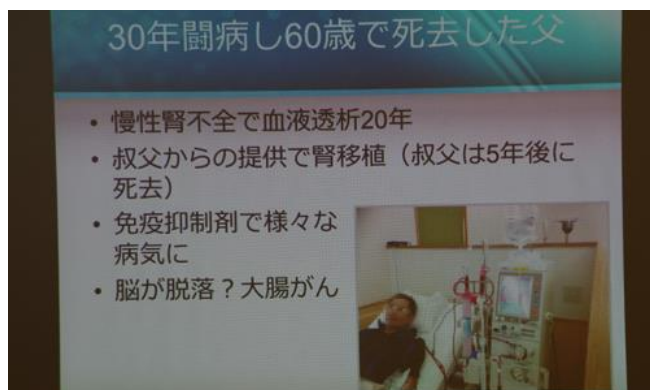
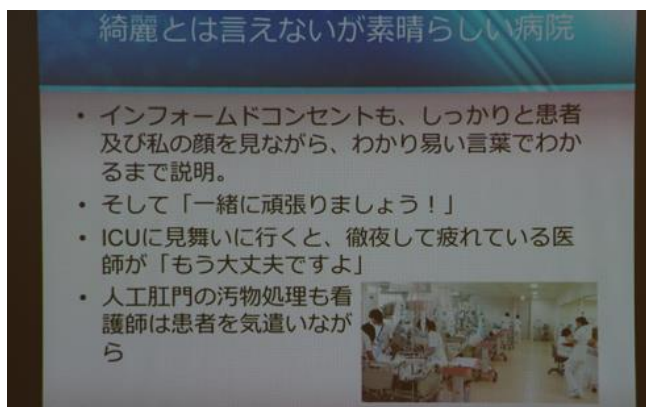
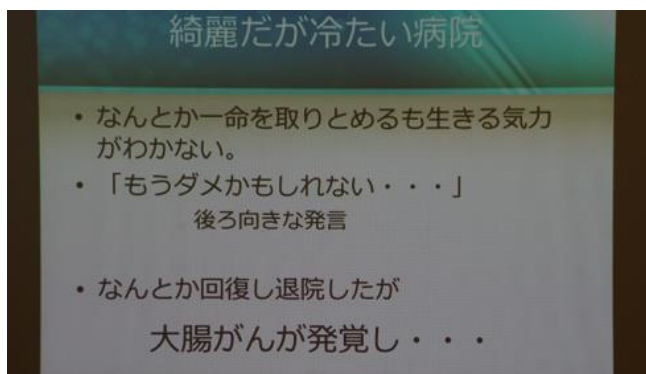
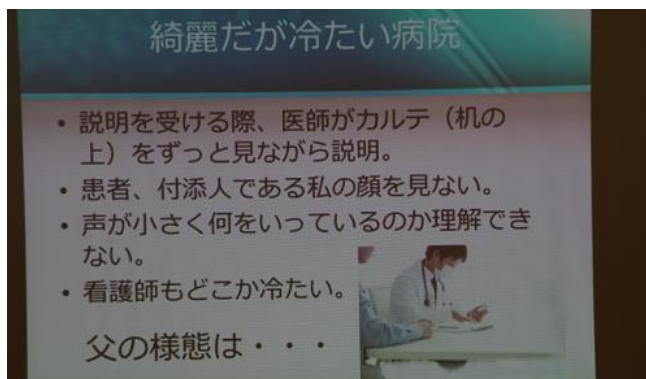
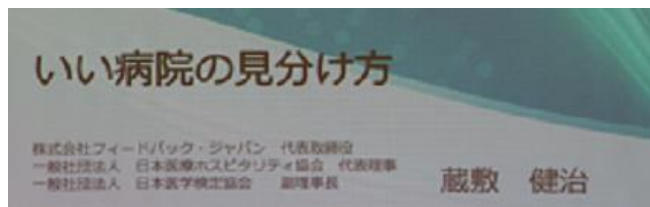


[本日の例会]

株式会社フィードバックジャパン

蔵敷健司様

皆様、こんばんは。宜しく願い致
します。本日は、「いい病院の見分
け方」についてお話しさせていただきます。



『病院の通信簿』立ち上げ

- 日本一、多くの医療機関のクレームを知っている！
- 運営している **病院の通信簿** に日々投稿されるクレームは改善ポイントの宝庫。

『病院の通信簿』とは

- 患者がつくる患者のための『病院の通信簿』
- 医療機関の評価情報を収集・公開することにより、患者が医療機関を選択する際の判断情報を提供するとともに、患者の声を医療サービスの改善情報として医療機関にフィードバックするサービスを提供する事業

クレーム数、日本一

- 口コミサイトは多数存在。
- クレーム情報（ネガティブコメント）も収集しているサイトは少ない。
- 『病院の通信簿』はクレームを改善情報として収集としているため、クレーム数が多い。
- フリーメールでの投稿禁止。成りすまし防止

- 受付の2人が**お菓子**を食べながら雑談。診察券を出しても**無言**で受け取る。やる気なし。



- この病院がイヤなら紹介するから転院してもらって結構！みたいな事を言われ、最初の診断の時の**超音波写真を床に落としたままで、かつ、足で踏んだ**。患者のメンタルケアなんて到底できるわけなし！

- 出産後、初乳をあげた赤ちゃんの足によその子の名札が付いていた。〇〇医師は看護師が赤ちゃんを間違えてベッドに入れたことを認めた上で、大切な初乳をよその赤ちゃんに飲ませてしまったという私の訴えに対して「**ごめんなさいねー、よくあることだから**」とあっさり言いました。それから7年間、この子は本当に私の子か？あの時間違えて入っていた子が本当は私の子かも？とずっと悩んでいます。

- 自分の後ろのゴルフパター練習器でパターの練習をしながら話をしたり、内診台に患者ふたりをのせたまま長電話したり、他の患者のカルテを渡されたり、散々でした。



この後の患者の行動は？

- ライバルの医療機関に変える
- 隣人、知人・友人・同僚に口コミ
- それを知った隣人が**誇張**して隣人に伝える
- あまりにも酷い場合はネットに書き込み

- **医療者は患者の不满を知らないため、いつまでたっても改善されない。**

実体験 2

- 整形外科にWEBで前日に予約。当日時間通りに受付に診察券を出すと「予約は入っていませんが」と言われる。
- 私「いいえ、昨日WEBから予約しましたよ」
- 受付「予約が入っていないので本日診ることはできません。」
- 私「予約を入れたはずなので、この後に診てもらえないですか」

実体験 2

- 受付「この後も予約の患者さんが入っていますので診ること出来ません」
- 私「予約を入れたんですけどね～」と渋々帰宅 - 院長に確認することもなく、予約が入っていないと一方的に決めつけられた。
- 帰宅後、WEBの履歴で予約完了画面が開いたことを確認。改めて翌日予約を入れる。
- もし予約システムの不具合なら院長に伝えようと考え、履歴画面を印刷

- 今回は予約が入っていて、時間通りに受診
- 診察後、院長にWEB予約で昨日予約が入っていないことを伝えたとこ...履歴の印刷も
- 院長「そうですか、言っておきます」だけ
- 私は、システムのことこそそうだが「予約が入っていなかった患者への対応を考えられたほうがいいですよ」と伝えなかったのだから、この院長には理解できないのではと考え諦めてしまった...

- うつ病の初診時に、「君はどこか大学出だ?」「そんな三流大学だから病気になるんだ」「バカは治らないよ」と言われた。

- 受付、看護師、医師全て笑顔がない。今まであんなに感じの悪い医師は会ったことがない。結果しか教えてくれない。痛くて行ってるのに他に考えられる原因を教えてくれようとしめない。二度と行かない。

- 待合室で待っていると「痔の治療でお待ちの鈴木さん」と呼ばれ、非常に恥ずかしかった。

- いつも指がタバコ臭くて閉口しました。大体治療中に吸いに行くなんて失礼極まりない。
- 診察中に医師の携帯が鳴り、患者である私に何も言わずほったらかしにされ電話をされた。電話の内容からすると借金取りからの電話のようだった。

- 治療中大勢の患者の前で動きの遅い助手を怒鳴るのはいかななものか?

いい病院の見分け方

- 医師・スタッフのコミュニケーションが良好
- スタッフがこころ変わらない
- 受付の対応が良好。待合室の患者の様子を時折確認している。

- 医師のことを「〇〇さん」と呼んだときの態度

- 患者の話をよく聞いてくれる
- インフォームドコンセントが満足できる(十分な説明を受けた上での同意)
 - 選択肢を提案してくれるか。
- セカンドオピニオンを嫌がらない
 - 自信を持っているか・・・
- 院長、医師が偉ぶっていない。
- 短気な医師がいない

- スタッフにお願いするたびに「ありがとう」と言葉で伝える院長先生は人格者だと思う。

悪い? 病院

- スタッフ募集を頻繁に行っている
 - スタッフが定着しない
- 薬が多い。90日分までの処方が可能だが通常は2週間程度で様子を見る。
- 院長夫人がしゃしゃり出て来る。

かかりつけ医を決めましょう!

- クリニック、歯科。この2つでかかりつけ医を決めましょう。
- すぐに大病院に行くのではなく、かかりつけ医に相談する。

かかりつけ医を決めましょう!

- 日頃から健康管理や教育を行なってくれる
- 生活習慣から起こる病気の場合は、そのライフスタイル改善まで指導してくれる
- 在宅で闘病している場合は、訪問診療をしてもらえるかどうか
- 病状に応じて、専門医、医療機関に情報を送り、紹介してくれる

私が見た理想の病院



もっともっと
いい病院を増やしたい!

